

(19) 日本国特許庁 (JP)

(12) 公開特許公報 (A)

(11) 特許出願公開番号

特開平11-252257

(43) 公開日 平成11年(1999) 9月17日

(51) Int.Cl.⁸

H04M 3/42

識別記号

FI

H04M 3/42

Z

E

Z

15/00

15/00

審査請求 未請求 請求項の数4 OL (全5頁)

(21) 出願番号 特願平10-47861

(22) 出願日 平成10年(1998) 2月27日

(71) 出願人 000102717

エヌ・ティ・ティ・ソフトウェア株式会社
神奈川県横浜市中区山下町223番1

(72) 発明者 田中 純裕

神奈川県横浜市中区山下町223番1号 エ
ヌ・ティ・ティ・ソフトウェア株式会社内

(72) 発明者 鈴木 元

神奈川県横浜市中区山下町223番1号 エ
ヌ・ティ・ティ・ソフトウェア株式会社内

(72) 発明者 谷川 博哉

神奈川県横浜市中区山下町223番1号 エ
ヌ・ティ・ティ・ソフトウェア株式会社内

(74) 代理人 弁理士 鈴江 武彦 (外5名)

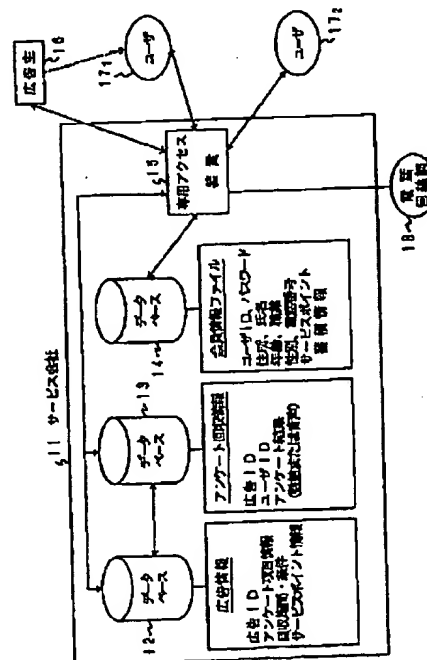
最終頁に続く

(54) 【発明の名称】 アンケート回収システム

(57) 【要約】

【課題】 本発明の課題は、ユーザが好きな時にアンケートに答え、好きな時にサービスを受けることができる上、確実にアンケート回収情報を収集できるアンケート回収システムを提供することにある。

【解決手段】 本発明は、ユーザをサービス会社のデータベースに登録する機能と、サービス会社に電話をしてきたユーザの登録を確認する機能と、登録したユーザにアンケート情報を連絡してアンケートの回答を回収する機能と、ユーザのアンケートの回答回数に応じて電話無料通話度数のサービスポイントを蓄積する機能と、ユーザの蓄積したサービスポイントに応じた時間内においてユーザからの電話を無料で通話可能にする機能とをサービス会社11の専用アクセス装置15にもたせたことを特徴とするものである。



(2)

特開平11-252257

【特許請求の範囲】

【請求項1】 ユーザをサービス会社のデータベースに登録する手段と、

サービス会社に電話をしてきたユーザの登録を確認する手段と、

あらかじめユーザ登録されたユーザが別の手段で入手したアンケート情報に対する回答を電話により回収する手段と、

ユーザのアンケートの回答回数に応じて電話無料通話度数のサービスポイントを蓄積する手段と、

ユーザの蓄積したサービスポイントに応じた時間内においてユーザとユーザが希望する通話相手とを接続し、電話を無料で通話可能にする手段とを具備することを特徴とするアンケート回収システム。

【請求項2】 ユーザにサービスポイントの蓄積値を電話により通知する手段を有することを特徴とする請求項1記載のアンケート回収システム。

【請求項3】 サービスポイントの蓄積値の最高値を制限する手段を有することを特徴とする請求項1記載のアンケート回収システム。

【請求項4】 ユーザの登録データによってアンケート対象のユーザを絞る手段を有することを特徴とする請求項1記載のアンケート回収システム。

【発明の詳細な説明】

【0001】

【発明の属する技術分野】 本発明はユーザが電話によりアンケートに答えることによって、一定時間無料で電話がかけられるアンケート回収システムに関する。

【0002】

【従来の技術】 従来、インターネットにおいて、ユーザから会員を募り、会員の個人情報を予め得ておき、当該会員があるサービスを受けようとした時に、そのサービス料を無料または安くすることと交換に、当該会員の興味がある、または関係のある広告を見せたり、聞かせたりする1対1広告がある。

【0003】 例えば、インターネット上に構築された仮想都市では、ユーザは広告を見て回ることにより、仮想通貨を獲得することができる。この仮想通貨を用いて仮想都市が提供するゲームや映画などを楽しむことができる。仮想通貨を獲得したり、使用したりするユーザの履歴が情報発信者にデータとしてフィードバックされる。

【0004】 また、フリーダイヤル電話装置では、フリーダイヤルでセンターに電話すると、広告を聞かされる代わりに、かけたい相手への電話料金をある一定時間無料となる。また、パソコン上でアンケートに答えると、景品が当たる手法はよく行われている。

【0005】

【発明が解決しようとする課題】 しかしながら、上記仮想都市では、パソコンのマウスクリックというユーザの操作によって、広告を一方通行的に提示するため、ユー

ザから直接的に意見、要望を聞くアンケート形式のマーケティングは困難である。

【0006】 同様に、上記フリーダイヤル電話装置では、ユーザが電話をしたい時に広告を聞かされる方式となっているため、ユーザにとって煩わしいだけでなく、一方通行的な広告提供であるため、ユーザから直接的に意見、要望を聞くアンケート形式のマーケティングは困難である。

【0007】 また、パソコン上でアンケートに答えると、景品が当たる手法では、ユーザから直接的に意見、要望を聞くアンケート形式のマーケティングが可能であるが、代償としてのユーザが希望するサービス提供とリンクしていないため、回答率も低くなるという問題もある。

【0008】 本発明は上記の事情に鑑みてなされたもので、アンケート回収情報を広告主に与える時期と、その代償としてユーザにサービスを提供する時期を分離し、広告主が得たいアンケート回収情報の項目をユーザの挙動と1対1に対応させ、かつ、アンケートに答えたという情報を記録することによって、ユーザが好きな時にアンケートに答え、好きな時にサービスを受けることができる上、確実にアンケート回収情報を収集できるアンケート回収システムを提供することを目的とする。

【0009】

【課題を解決するための手段】 上記目的を達成するために本発明のアンケート回収システムは、ユーザをサービス会社のデータベースに登録する手段と、サービス会社に電話をしてきたユーザの登録を確認する手段と、あらかじめユーザ登録されたユーザが別の手段で入手したアンケート情報に対する回答を電話により回収する手段と、ユーザのアンケートの回答回数に応じて電話無料通話度数のサービスポイントを蓄積する手段と、ユーザの蓄積したサービスポイントに応じた時間内においてユーザとユーザが希望する通話相手とを接続し、電話を無料で通話可能にする手段とを具備することを特徴とするものである。

【0010】

【発明の実施の形態】 以下図面を参照して本発明の実施の形態例を詳細に説明する。図1は本発明の一実施形態例を示す構成説明図、図2は本発明の一実施形態例に係るアンケート回答時の動作を示すフローチャート、図3は本発明の一実施形態例に係るサービス電話利用時の動作を示すフローチャートである。図において、11はサービス会社、12は第1のデータベースで、この第1のデータベース12はサービス会社11に設けられ、広告ID（識別番号）、アンケート項目情報、回収期間・回収条件、サービスポイント情報等の広告情報が記録される。13は第2のデータベースで、この第2のデータベース13はサービス会社11に設けられ、広告ID、ユーザID、アンケート結果（数値または音声）等のアン

(3)

特開平 11-252257

3

ケート回収情報が記録される。前記第1のデータベース12と第2のデータベース13はリンクして構成される。14は第3のデータベースで、この第3のデータベース14はサービス会社11に設けられ、ユーザID、ユーザパスワード、ユーザ住所、ユーザ氏名、ユーザ年齢、ユーザ職業、ユーザ性別、ユーザ電話番号、サービスポイント蓄積情報等の会員情報ファイルが記録される。15は専用アクセス装置で、この専用アクセス装置15はCPU等のコンピュータ、交換機、音声応答装置等から構成される。前記専用アクセス装置15には第3のデータベース14が接続されると共にリンクした第1のデータベース12と第2のデータベース13が接続される。16は広告主で、広告主16と前記専用アクセス装置15は電話回線またはインターネットまたはファクシミリにより接続される。17はアンケート回答時のユーザ、172はサービス電話利用時のユーザで、ユーザ171、172と前記専用アクセス装置15は電話回線またはインターネットまたはファクシミリにより接続される。18は一般公衆の電話回線で、この電話回線18は前記専用アクセス装置15に接続される。前記専用アクセス装置15はユーザをサービス会社のデータベースに登録する手段、サービス会社に電話をしてきたユーザの登録を確認する手段、ユーザにサービスポイントの蓄積値を電話により通知する手段、サービスポイントの蓄積値の最高値を制限する手段、およびユーザの登録データによってアンケート対象のユーザを絞る手段を有している。

【0011】次に、本発明の一実施形態例の動作について説明する。先ず、広告主16は電話またはインターネットまたはファクシミリによりサービス会社11の専用アクセス装置15に登録し、サービス会社11の第1のデータベース12に広告ID、アンケート項目情報、回収期間・回収条件、サービスポイント情報等の広告情報を登録する。

【0012】アンケート回答時には、図2に示すように、ステップS1において、広告主16は広告を開始し、新聞、雑誌、ちらし等の自社の広告の中に、広告ID、アンケート項目情報、回収期間・回収条件、サービスポイント情報等の広告情報、およびサービス会社11のフリーダイヤルの電話番号を記載する。ステップS2において、サービス会社11は電話受付を開始し、ユーザ171はフリーダイヤルでサービス会社11の専用アクセス装置15に電話をする。ステップS3において、ユーザ171がまだ会員登録をしていない場合には、ステップS4において会員登録をする。すなわち、ユーザ171は電話またはインターネットまたはファクシミリによりサービス会社11の専用アクセス装置15に登録し、サービス会社11の第3のデータベース14にユーザID、ユーザパスワード、ユーザ住所、ユーザ氏名、ユーザ年齢、ユーザ職業、ユーザ性別、ユーザ電話番

4

号、家族構成、趣味等の会員情報ファイルを記録すると共に、サービス会社11の専用アクセス装置15からユーザ171にユーザID、ユーザパスワードを通知する。一方、ステップS3においてユーザ171が既に会員登録をしている場合およびステップS4においてユーザ171が会員登録をした場合には、ステップS5において、ユーザ171をサービス会社11の専用アクセス装置15のアンケートダイヤルに接続する。ステップS6において、ユーザ171はフリーダイヤル電話でサービス会社11の専用アクセス装置15にユーザID、ユーザパスワード、広告IDを入力する。ステップS7において、サービス会社11の専用アクセス装置15はユーザ171から入力されたユーザID、ユーザパスワード、広告IDをチェックし、ユーザ171から入力されたユーザID、ユーザパスワードと第3のデータベース14に記録されたユーザID、ユーザパスワードが一致しなければ、ステップS8において、ユーザ171からの電話を切断する。また、ステップS7において、同一のユーザ171から同一の広告IDが複数回入力されたときも、ステップS8において、ユーザ171からの電話を切断する。一方、ステップS7において、ユーザ171から入力されたユーザID、ユーザパスワードと第3のデータベース14に記録されたユーザID、ユーザパスワードが一致した場合には、サービス会社11の専用アクセス装置15の音声応答装置からアンケート項目情報の番号が順に読み上げられるので、ステップS9において、ユーザ171は電話機のPB（プッシュボタン）または音声でアンケートに回答する。サービス会社11の専用アクセス装置15では、ユーザ171のアンケート結果、ユーザID、広告ID等のアンケート回収情報を第2のデータベース13に数値または音声で登録すると共に、アンケートへの回答回数に応じてサービスポイント（無料通話度数）を演算して第3のデータベース14の当該ユーザ171の会員情報ファイルにサービスポイント蓄積情報として登録する。ステップS10において、サービス会社11の専用アクセス装置15は、データベース13、14への登録完了によりユーザ171からの電話を切断する。

【0013】なお、サービス会社11の第2のデータベース13に登録されたアンケート回収情報および第3のデータベース14に登録されたサービスポイント蓄積情報は、専用アクセス装置15から広告主16に通知され、広告主16は蓄積されたサービスポイント値に応じたサービス電話（無料通話）の通話料を負担する。

【0014】サービス電話利用時には、図3に示すように、ステップS11において、ユーザ172は、サービス会社11の専用アクセス装置15の専用フリーダイヤルの電話番号をPBで入力して接続する。ステップS12において、ユーザ172はフリーダイヤル電話でサービス会社11の専用アクセス装置15にユーザID、ユ

(4)

特開平11-252257

5

ユーザパスワードを入力し、ステップS13において、サービス会社11の専用アクセス装置15はユーザ172から入力されたユーザID、ユーザパスワードをチェックし、ユーザ172から入力されたユーザID、ユーザパスワードと第3のデータベース14に記録されたユーザID、ユーザパスワードが一致しなければ、ステップS14において、ユーザ172からの電話を切断する。一方、ステップS13において、ユーザ172から入力されたユーザID、ユーザパスワードと第3のデータベース14に記録されたユーザID、ユーザパスワードが一致した場合には、ステップS15において、サービス電話（無料通話）の利用時間確認と通話の選択をし、利用可能時間の確認を選択した場合には、ステップS16において、サービス会社11の専用アクセス装置15は第3のデータベース14に記録されたサービスポイント蓄積情報に応じた利用可能時間をユーザ172に回答し、ステップS14において、ユーザ172からの電話を切断するか、ステップS15において、通話を選択する。ステップS15において、通話を選択すると、ステップS17において、ユーザ172は通話をしたい任意の相手に呼び出し先電話番号をPBで入力すると、サービス会社11の専用アクセス装置15は一般公衆の電話回線網18を介して相手呼び出し、ユーザ172と相手を接続する。ステップS18において、ユーザ172はサービス電話（無料通話）の利用可能時間内において無料で通話できる。ステップS19において、ユーザ172が通話終了後、電話を切断する。

【0015】サービス会社11の専用アクセス装置15は次のような機能を有している。

(1) 音声によるアンケート回答入力の催促、PBによる回答の受領、回答の取り消しが可能な機能。

【0016】(2) 同一ユーザが同一アンケートに複数回申し込めない機能。

(3) ユーザのアンケートの回答回数に応じて、サービスポイントを蓄積できる機能。すなわち、アンケートに答えた後、通話したい相手呼び出ししても、相手が不在、話中の場合があり得るため、アンケートに応じたサービスポイントを貯められる必要がある。また、1回のアンケートで与えるサービスポイントが少なくても、何件かのアンケートに予め答えておけば、サービスポイントが貯まり、後日、長電話が可能となる。

【0017】(4) 広告主の希望により、アンケート毎に、任意のサービスポイントを回答ユーザに付与できる機能。

(5) サービスポイントの蓄積度数が0になれば、当該ユーザの通話を切断する機能。

【0018】(6) ユーザからの通話操作により、ユーザにサービスポイントの蓄積度数を通知する機能。

(7) サービスポイントの蓄積度数が残り少なくなると、通話中ユーザに対して、その旨を音声により通知す

6

る機能。通話中の被呼者には聞こえないように、発呼者だけに通知する。

【0019】(8) ユーザ登録電話番号の電話から発呼する場合は、パスワードのみ、ユーザ登録電話番号以外の電話から発呼する場合には、ユーザID、パスワードでアクセス可能とする機能。

【0020】(9) ユーザの登録データである会員情報ファイルによりアンケート対象のユーザを絞るためのフィルタリング機能。すなわち、例えば、男性に答えてもらっても意味がない化粧品のアンケートに対しては、性別、年齢などの事前登録データによって、アンケート回答を拒否する。

【0021】(10) アンケートの中で、自由な意見を聞くための音声録音機能。

(11) 対人式アンケート機能。すなわち、アンケート回答をPBだけでなく、ユーザを広告主につなげて、広告主が音声により、直接ユーザからアンケート収集できる機能。

【0022】(12) アンケート結果収集・通知機能。すなわち、PBによるユーザからのアンケート結果を集計し、結果をパソコンに逐次表示して、広告主がアクセスできるようにする。録音音声もパソコンから聞ける。または、ファクシミリで結果を送信したりできる。記名/無記名いずれのアンケートにも対応できる。

【0023】(13) サービスポイントの蓄積度数の最高値を制限できる機能。

(14) サービス電話（無料通話）の利用できる地域を例えば国内のみとくに制限できる機能。

(15) アナログ信号でもデジタル信号でも通信可能な機能。

【0024】

【発明の効果】以上述べたように本発明によれば、アンケート回収情報を広告主に与える時期と、その代償としてユーザにサービスを提供する時期を分離し、広告主が得たいアンケート回収情報の項目をユーザの挙動と1対1に対応させ、かつ、アンケートに答えたという情報を記録することによって、ユーザが好きな時にアンケートに答え、好きな時にサービスを受けることができる上、確実にアンケート回収情報を収集できるアンケート回収システムを提供することができる。

【図面の簡単な説明】

【図1】本発明の一実施形態例を示す構成説明図である。

【図2】本発明の一実施形態例に係るアンケート回答時の動作を示すフローチャートである。

【図3】本発明の一実施形態例に係るサービス電話利用時の動作を示すフローチャートである。

【符号の説明】

11 サービス会社

12 第1のデータベース

50

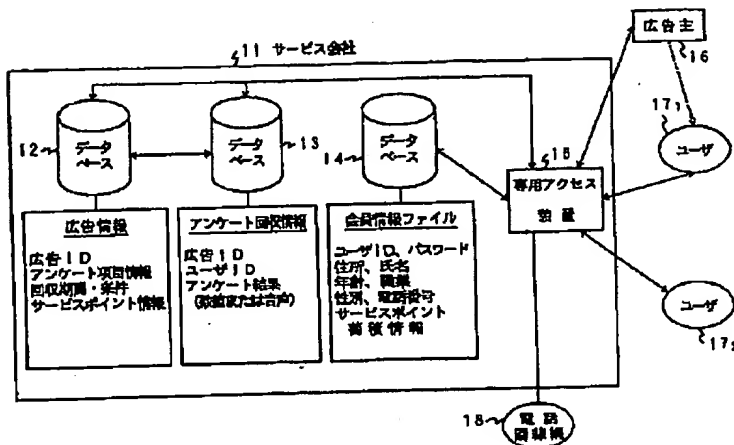
(5)

特開平11-252257

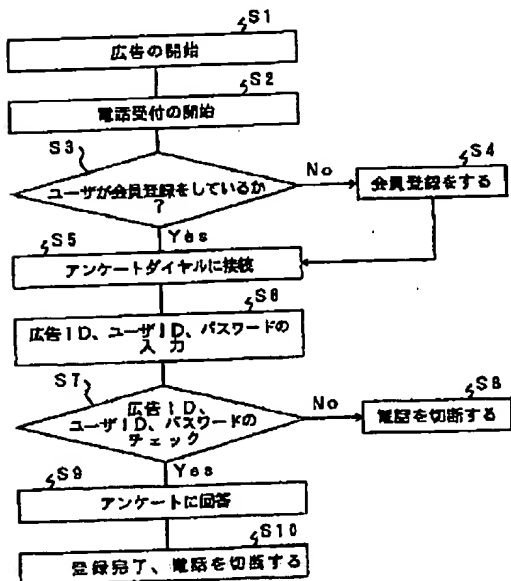
- 13 第2のデータベース
14 第3のデータベース
15 専用アクセス装置
16 広告主

- 17₁ アンケート回答時のユーザ
17₂ サービス電話利用時のユーザ
18 一般公衆の電話回線網

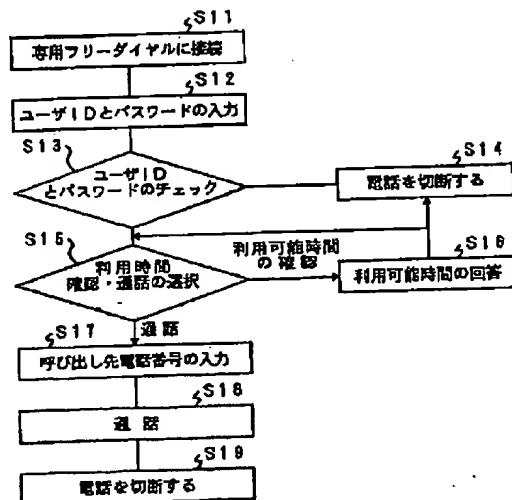
【図1】



【図2】



【図3】



フロントページの続き

(72)発明者 守田 皇
神奈川県横浜市中区山下町223番1号 エ
ヌ・ティ・ティ・ソフトウェア株式会社内